

## ANALISIS FAKTOR FESTIVAL QUALITY PADA JEMBER FASHION CARNAVAL (JFC) MENURUT PERSEPSI PENONTON

Fitri Novika Widjaja

Universitas Surabaya

Fitri.novika@gmail.com

Raditya Pratama Akbari Widyatmoko

Universitas Surabaya

Pratama.akbari@gmail.com

### Abstract

*One way to preserve the culture is to organize cultural festivals. Jember Fashion Carnival (JFC) is a cultural festival in the field of fashion, held every year in the city of Jember in East Java. The purpose of this study was to determine the factors that shape the quality of the festival and describe the perception of quality as perceived by the audience JFC*

*This study uses primary data is by distributing questionnaires to the audience as much as 150 JFC. Selection of the sample conducted with convenience sampling technique and data were processed using SPSS software for confirmatory factor analysis and descriptive perceptions of respondents.*

*The results showed that of the 24 indicators used to measure the quality of the festival managed to reduce to 6 factors, Program, Facilities, Staff, Comfort Amenities, Information Availability, and Convenience. Based on the mean value of the respondents indicated a positive perception, it means the audience perceives that the quality of the JFC interesting to watch as a cultural tourist attraction.*

**Keyword:** Service Quality, Servicescape, Festival Quality

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang terdiri dari belasan ribu pulau dengan beragam suku bangsa dan bahasa. Tak hanya itu, devisa terbesar Indonesia adalah dari sektor pariwisata. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan industri pariwisata Indonesia. Pada tahun 2014 sendiri, pariwisata Indonesia tumbuh sebesar 7,2%. Angka ini bahkan lebih besar dari pertumbuhan pariwisata dunia yang hanya 4,7% (<http://www.katadata.co.id>).

Berdasarkan laporan *The World Travel & Tourism Council* (WWTC) juga mengatakan bahwa pariwisata Indonesia memiliki pertumbuhan paling bagus diantara negara-negara G-20. Menurut data WWTC, Indonesia menonjol di kategori budaya, warisan sejarah serta keindahan dan kekayaan alam. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia juga diuntungkan karena semakin meningkatnya minat wisatawan terhadap perjalanan wisata budaya. (<http://travel.kompas.com>).

*Destination Marketing Organization* (DMO) mengembangkan dan mempromosikan warisan budaya dan masyarakat sebagai sarana untuk menarik dan meningkatkan

pengalaman pengunjung. Dan terkait hal itu, hampir seluruh negara di belahan dunia pun berlomba-lomba untuk melestarikan budaya yang dimiliki demi suatu atraksi wisata.

Salah satu caranya adalah dengan menjadikan budaya tersebut menjadi suatu festival. Festival sendiri telah menjadi wisata yang unik, karena mereka tidak perlu mengandalkan pembangunan fisik yang mahal (Kim *et al*, 2002 dalam Wen-Chiang, 2012). Karena itulah, festival ini diklasifikasikan sebagai jenis wisata budaya dan atraksi wisata yang unik. Festival budaya sendiri juga meningkatkan kebanggaan lokal dan juga mengembangkan peluang dari alternatif rekreasi yang ada (Long and Perdue, 1990). Pelestarian suatu budaya sangatlah penting untuk keberlangsungan suatu bangsa karena budaya menyangkut identitas bangsa. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk melestarikan budaya bangsa. Salah satu cara melestarikan budaya adalah dengan menyelenggarakan festival budaya. Di Indonesia sendiri, festival budaya yang diselenggarakan pun beragam bentuknya, misalnya festival kuliner, festival musik hingga festival busana.

Festival kuliner sendiri juga diadakan berbagai daerah. Salah satunya adalah Festival Jajanan Bango (FJB). Festival kuliner yang diselenggarakan oleh salah satu perusahaan

kecap terbesar di Indonesia itu bertujuan untuk mengenalkan beragam kuliner khas dari berbagai kota di Indonesia. Sedangkan di Surabaya sendiri, festival kuliner yang ada setiap tahun adalah festival kuliner Tjap Toendjoengan. Dimana festival tersebut diadakan untuk menyambut hari kemerdekaan Indonesia dan juga menampilkan beragam kuliner khas Surabaya.

Untuk festival musik sendiri banyak diselenggarakan di Indonesia. Tak hanya festival musik dengan tema budaya daerah, yang sedang *booming* beberapa tahun terakhir adalah festival musik jazz. Beberapa diantara event tersebut adalah Java Jazz Festival dan Jazz Traffic. *Genre* musik lain juga tak mau kalah. Festival untuk band *rock* sendiri juga ada dan yang paling dikenal oleh masyarakat luas adalah Java Rockin’ Land.

Beragamnya budaya daerah yang ada di Indonesia juga melahirkan beragam pakaian adat di masing-masing daerah. Pakaian adat yang ada di seluruh nusantara mencerminkan ciri khas daerah tersebut, sehingga festival busana adalah festival yang sangat erat kaitannya dengan pelestarian budaya di Indonesia. Dan yang paling kita kenal hingga sekarang adalah festival busana yang diadakan di Jember, Jawa Timur, yaitu Jember Fashion Carnaval (JFC). Pada awalnya JFC sendiri diadakan untuk memperingati hari ulang tahun kota Jember. JFC sendiri diusulkan oleh perancang busana Dyand Fariz, yang terinspirasi oleh arak-arakan Reog Ponorogo saat karnaval budaya perayaan HUT RI di Jember.

Perhelatan awal JFC dilaksanakan pada tahun 2003 dengan tema yang berbeda setiap tahun. Pemilihan tema oleh presiden dan pendiri JFC, Dyand Fariz diharapkan dapat membuat kota Jember sebagai salah satu pusat *fashion* dunia. Penyelenggaraan JFC dipegang oleh JFCC (Jember Fashion Carnaval Council), merupakan organisasi nirlaba yang beranggotakan orang-orang yang peduli terkait *event* ini serta memiliki pemikiran untuk pengembangan JFC kedepan. Mereka mengelola JFC secara profesional dan transparan serta diaudit oleh lembaga yang berwenang

Dalam penyelenggaraannya, JFC selalu mengalami peningkatan peserta. Pada penyelenggaraan JFC tahun 2013 dengan tema “*Artechsion*” terdapat 750 peserta yang berpartisipasi. Sedangkan pada tahun 2014 lalu, JFC yang diselenggarakan dengan tema “*Triangle Dynamic In Harmony*” diikuti oleh 1700 peserta. Dyand Fariz mengatakan bahwa perhelatan JFC ini merupakan karnaval terbesar dan terheboh di Indonesia dan menempati peringkat karnaval terbesar keempat di dunia setelah *Mardi Grass* di Amerika Serikat, *Rio De Jeneiro* di Brazil dan *The Fastnacht* di Jerman (<http://travel.kompas.com>).

Tahun	Judul Tema
2003	-Busana Cowboy, Punk, and Gypsy. -Busana Arab, Maroko, India, China, Jepang (Asia).
2004	Busana Mali, Athena, Brazil, Indian, Futuristic dan Vintage
2005	<i>Discover The World</i>
2006	<i>Anxiety and Spirit of The World</i>
2007	<i>Save Our World</i>
2008	<i>World Evolution</i>
2009	<i>World Unity</i>
2010	<i>World Treasure</i>
2011	<i>Eyes On Triumph</i>
2012	<i>Extremagination</i>
2013	<i>Artechsion</i>
2014	<i>Triangle Dynamic In Harmony</i>

Sumber: <http://www.jemberfashioncarnaval.com>

Kemegahan JFC mampu mendatangkan wisatawan sebanyak 250.000 pada tahun 2008 dan terus menunjukkan peningkatan hingga mencapai 750.000 orang pada tahun 2013. Tak hanya itu, pendapatan asli daerah dari sektor pariwisata di Kabupaten Jember juga meningkat dari Rp 2,5 miliar pada tahun 2008 dan naik menjadi Rp 8,5 miliar pada tahun 2013 (<http://www.jemberonline.com>).

Untuk mewujudkan keinginan JFC menjadi festival berkelas dunia dan semakin dikenal oleh wisatawan domestik maupun mancanegara, maka perlu selalu dievaluasi tentang peningkatan kualitas penyelenggaraan festival tersebut. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wen-Chiang Chen *et al* (2012) pada festival Array di Taiwan dengan variabel yang diteliti adalah *service quality* dengan lingkup penyesuaian terhadap festival, yang disebut dengan *festival quality*. Faktor-faktor yang menentukan persepsi *festival quality* meliputi *Facilities, Staff, Comfort Amenities, Information Availability, Convenience, dan Programs* didapat hasil bahwa seluruh dimensi mendapat tanggapan positif dari responden dan dimensi *Convenience* memiliki nilai rata-rata tertinggi diantara keenam dimensi yang ada. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang persepsi *festival quality* pada festival Jember Fashion Carnaval (JFC).

## KAJIAN PUSTAKA

Definisi dari *event* sendiri adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia, baik secara individu maupun kelompok yang terikat secara adat, budaya, tradisi, dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta

Tabel 1  
Tema penyelenggaraan JFC

melibatkan lingkungan masyarakat dan dilaksanakan pada waktu tertentu (Noor, 2009:7).

Kunci utama dari sebuah *event* adalah pengunjung dapat mengetahui manfaat yang didapatkan melalui sebuah *event* (Noor, 2009:171). Penyelenggaraan suatu *event* pada umumnya memang bertujuan untuk mendatangkan jumlah pengunjung mencapai target atau bahkan melebihi target yang ditetapkan. Menurut Noor (2009:182), jumlah pengunjung yang sesuai dengan target atau bahkan lebih adalah salah satu kesuksesan sebuah *event*.

Menurut Shone and Parry (2002), "*event are that phenomenon arising from non-routine occasion which have leisure, cultural, personal or organizational objectives set apart from the normal activity of daily life, whose purpose is to enlighten, celebrate, entertain or challenge the experience of a group of people*". *Event* adalah suatu fenomena yang muncul dari kesempatan *non* rutin yang memiliki waktu luang, budaya, *personal* maupun sasaran organisasi yang dipisahkan dari kegiatan sehari-hari dimana bertujuan untuk merayakan, menghibur dan melombakan pengalaman dari kelompok masyarakat.

Konsep kualitas pelayanan telah dipelajari oleh para peneliti selama beberapa dekade. Namun tidak ada teori mutlak tentang bagaimana membangun kualitas layanan terbaik. (Chang *et al.*, 2002). Agar lebih relevan dalam melakukan penelitian beberapa ahli (Baker dan Crompton, 2000; Cole dan Illum, 2006; Lee *et al.*, 2008, 2009; Cole dan Kanselir, 2009; Crompton dan Cinta, 1995; Tkaczynski dan Stokes, 2010; Yoon *et al.*, 2010) mengusulkan apa yang disebut sebagai model SERVPERF.

Cronin dan Taylor (1992) memberikan bukti empiris di empat industri yaitu bank, pengendalian hama, pengeringan pembersihan dan *fast food* untuk menguatkan keunggulan dimensi mereka dalam model SERVQUAL berbasis *disconfirmation*. Dalam sebuah penelitian lebih awal di Dickens pada *festival strand*, Galverston *et al.* (1995) berusaha untuk menentukan pendekatan validitas alternatif untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan di sebuah festival. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan festival dilakukan dengan mengukur kinerja.

Baker dan Crompton, 2000; Lee *et al.*, 2009; Tkaczynski dan Stokes, 2010; Yoon *et al.*, 2010 dalam Wei-Chiang, 2012 menggunakan pengukuran untuk meneliti festival lainnya seperti pada festival *Jazz Australia* dan *Blues Festival*. Penelitian itu menyebabkan terciptanya dimensi FESTPERF yang berbeda dari dimensi SERVPERF secara umum dan tidak menurut faktor SERVQUAL. Tkaczynski dan Stokes (2010) menyimpulkan bahwa studi ini difokuskan pada salah satu festival dari jenis tertentu dan tidak dapat digeneralisasikan.

Hal ini menimbulkan pertanyaan penting yang memerlukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini mengadopsi penelitian sebelumnya oleh Wen-Chiang Cen *et al.*, (2012) untuk mengukur *festival quality* melalui persepsi pengunjung. *Festival quality* adalah teori dari kualitas layanan yang mengalami penyesuaian terhadap jasa event festival. *Festival quality* dimaknai sebagai evaluasi yang dilakukan pengunjung festival untuk mengukur kinerja festival tersebut.

## METODE PENELITIAN

Obyek penelitian ini adalah festival Jember Fashion Carnaval yang dilaksanakan di Jember tahun 2013-2014. Penelitian ini diawali dengan melakukan Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*) yang mana ingin mereduksi dari 24 indikator festival quality menjadi beberapa faktor. Faktor yang terbentuk akan digunakan untuk menggambarkan persepsi penonton Jember Fashion Carnaval di Jember.

Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang didapat langsung dari sumber (responden) melalui pembagian kuesioner untuk memperoleh tanggapan maupun pendapat responden berdasarkan pertanyaan-pertanyaan tertulis dalam kuesioner tersebut.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode pengambilan sampel *convenience sampling*. *Non probability sampling* karena peluang masing-masing elemen populasi untuk dijadikan sampel tidak diketahui, hal ini sehubungan dengan jumlah populasi yang tidak teridentifikasi. Untuk jumlah responden yang digunakan minimal sebanyak 150.

Penelitian ini menggunakan aras pengukuran interval, yaitu suatu pengukuran yang mempunyai jarak pengukuran yang sama dan selisih yang jelas. Jenis skala pengukuran yang digunakan adalah *numerical scale* yang menggunakan lima tingkatan pilihan jawaban yang sudah tersedia disetiap pertanyaan yang diajukan.

Data untuk penelitian akan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menentukan variabel dan indikator yang akan diukur dalam penelitian, menyusun kuesioner sesuai dengan topik yang diteliti, membagikan kuesioner kepada responden, meminta kesediaan responden untuk mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan tentang cara pengisian kuesioner, memberikan kesempatan kepada responden untuk mengisi kuesioner, serta menanggapi apabila terdapat pertanyaan dari responden, mengumpulkan kuesioner yang telah diisi kemudian hasil kuesioner diseleksi agar dapat mengetahui kuesioner yang

layak untuk diolah, setelah data diinput kemudian mengolah data dan dianalisis untuk kepentingan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penyebaran kuesioner sebanyak 150, dan setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil ke 24 indikator dinyatakan valid dan reliabel, maka data diolah dan diketahui bahwa sebanyak 60,7% merupakan responden dengan jenis kelamin pria dan sebanyak 39,3% merupakan responden dengan jenis kelamin wanita. Sebagian besar responden berusia antara 17-25 tahun sebanyak 127 responden atau sebesar 84,7%, responden rentang usia antara 26-35 tahun sebanyak 12 responden atau sebesar 8,0%, dan responden dengan rentang usia antara 46-55 tahun sebanyak 11 responden atau sebesar 7,3%.

Tabel 2  
Karakteristik Responden

	Karakteristik	Jumlah	Prosentase
I	Jenis Kelamin		
1	Pria	91	60,7
2	Wanita	59	39,3
II	Usia (tahun)		
1	17-25	127	84,7
2	26-35	12	8,0
3	46-55	11	7,3
III	Pendidikan terakhir		
1	SMA	79	52,7
2	Sarjana/Diploma	53	35,3
3	Pasca Sarjana	18	12,0
IV	Pekerjaan		
1	Pelajar	75	50
2	Wirausaha	15	10,0
3	Pegawai Swasta	32	21,3
4	Pegawai Negeri	13	8,7
5	Lainnya	15	10,0
V	Penghasilan		
1	< 1.500.000	41	27,3
2	1.500.000-3.000.000	72	48,0
3	3.000.000-5.000.000	17	11,3
4	5.000.000-10.000.000	9	6,0
5	> 10.000.000	11	7,3

Dilihat dari tingkat pendidikan terakhir, sebanyak 52,7% berpendidikan terakhir SMU, responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana/Diploma sebanyak 53 responden atau 35,3% dan responden dengan tingkat

pendidikan terakhir Pasca Sarjana sebanyak 18 responden atau 12,0%.

Dilihat dari pekerjaan responden dengan pekerjaan Pelajar adalah paling banyak yaitu sebesar 50%, responden sebagai Wirausaha sebesar 10,0%, Pegawai Swasta sebanyak 32 responden atau sebesar 21,3%, responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri sebesar 8,7% dan sisanya memiliki pekerjaan lain-lain.

Responden dengan tingkat pendapatan kurang dari Rp 1.500.000 sebanyak 41 responden atau sebesar 27,3%, tingkat pendapatan antara Rp 1.500.000 hingga Rp 3.000.000 sebanyak 72 responden atau sebesar 48,0%, tingkat pendapatan antara Rp 3.000.000 hingga Rp 5.000.000 sebesar 11,3%, tingkat pendapatan antara Rp 5.000.000 hingga Rp 10.000.000 sebanyak 9 responden atau sebesar 6% dan tingkat pendapatan lebih dari Rp 10.000.000 sebesar 7,3%. Dari deskriptif responden nampak bahwa JFC relatif banyak ditonton oleh pria yang relatif muda dengan tingkat pendidikan terakhir SMU atau pelajar.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wen-Chiang Chen *et al.* (2012) terhadap faktor yang menentukan *festival quality* pada Neimen Song Jiang Jhen Battle Array di Taiwan menggunakan 31 indikator dalam mengukur festival quality. Dari analisis faktor yang dilakukan terbentuk 6 faktor yang membentuk dimensi ukur festival quality. Pada penelitian ini menggunakan Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*) yang mana ingin juga melihat apakah pada event Jember Fashion Carnaval juga terbentuk 6 dimensi ukur. Indikator yang digunakan dalam kuesioner sebanyak 24, hal ini dilakukan dengan menyesuaikan pada pelaksanaan event Jember Fashion carnaval. Dari hasil analisis faktor confirmatory diperoleh nilai eigenvalue yang lebih besar dari satu, hal ini menunjukkan bahwa 24 indikator yang mengukur festival quality dapat direduksi menjadi 6 faktor.

Tabel 3  
Nilai Eigenvalue Analisis Faktor Confirmatory

No	Faktor	Eigenvalue
1	Facilities	2,348
2	Staff	2,211
3	Comfort Amenities	1,954
4	Information Availability	1,941
5	Convenience	1,904
6	Program	2,435

Apabila dilihat dari nilai eigenvalue, faktor yang paling kuat membentuk *festival quality* adalah faktor program, kemudian faktor fasilitas dan staf. Hal ini menunjukkan bahwa sebuah festival yang berkualitas harus memiliki sebuah program yang jelas. Keseluruhan rangkaian



acara harus dipersiapkan dengan rapi, kreatif dan memiliki konsep yang jelas dan bernilai. Sebuah festival dengan program yang menarik juga harus dilengkapi dengan fasilitas yang menunjang seperti pemilihan lokasi yang tepat, rancangan layout dan tata panggung yang menarik. Kemudian kesiapan staf atau panitia juga sangat menentukan kualitas dari sebuah festival. Selain itu kesesuaian perlengkapan dan peralatan seperti kursi dan sound system, kejelasan dan kelengkapan informasi juga harus diperhatikan sehingga penonton festival dapat menikmati atraksi dengan nyaman dan berkesan.

Kemudian dilakukan pengolahan data persepsi responden terhadap tiap indikator dan tiap faktor yang terbentuk. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh informasi bahwa keseluruhan indikator memiliki nilai persepsi diatas 3. Artinya responden memberikan tanggapan positif terhadap keseluruhan indikator yang ada pada JFC. Mean persepsi secara keseluruhan juga menunjukkan nilai diatas 3 yaitu 3,70. Pengukuran Festival Quality dengan menggunakan 6 faktor dapat diartikan bahwa ada 6 dimensi pembentuk Festival Quality. Keenam dimensi tersebut semuanya memiliki mean diatas 3 dengan dimensi Program menunjukkan mean persepsi tertinggi, yaitu 3,98. Hal ini dapat diartikan bahwa JFC memang telah dikelola secara profesional oleh JFCC sehingga konsep program yang ditampilkan mampu dipersepsikan berkualitas oleh responden.

Tabel 4

**Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Festival Quality Jember Fashion Carnaval**

No	Pernyataan	Mean	SD
<b>Facilities</b>			
1	Fasilitas yang ada pada JFC memiliki nilai seni (dekorasi panggung)	3,72	0,64
2	Lokasi festival JFC bersih	3,66	0,77
3	Tata letak panggung JFC efektif	4,32	0,47
4	Panggung JFC cukup luas	3,66	0,80
5	Suasana festival JFC nyaman	3,62	0,86
Mean dimensi Facilities		3,79	0,70
<b>Staff</b>			
6	Panitia JFC cepat tanggap	3,78	0,89
7	Panitia JFC ramah	3,68	0,71
8	Panitia JFC berpengetahuan luas tentang festival JFC	3,72	0,71
9	Panitia JFC bersikap profesional	3,83	0,76
10	Panitia JFC bersedia membantu pengunjung	3,66	0,65
11	Jumlah panitia JFC cukup	3,50	0,64

Mean dimensi Staff		3,69	0,72
<b>Comfort Amenities</b>			
12	Jumlah kursi pada JFC memadai	3,76	0,73
13	Sound system pada JFC nyaman didengar	3,72	0,73
14	Kemudahan memperoleh informasi pada JFC	3,64	0,92
Mean Dimensi Comfort Amenities		3,70	0,79
<b>Information Availability</b>			
15	Papan petunjuk pada JFC jelas	3,41	0,66
16	Brosur yang diberikan pada JFC jelas	3,46	0,78
17	Petunjuk arah menuju venue JFC jelas	3,64	0,77
Mean Dimensi Information Availability		3,50	0,73
<b>Convenience</b>			
18	Ruang parkir pada JFC cukup dan aman	3,79	0,70
19	Jam operasional JFC sesuai	3,42	0,75
20	Toilet pada JFC memadai	3,58	0,74
Mean Dimensi Convenience		3,59	0,73
<b>Program</b>			
21	Program acara pada JFC terorganisir dengan baik	3,95	0,73
22	Program acara pada JFC bervariasi	4,08	0,81
23	Program acara pada JFC menarik	3,96	0,65
24	Program acara pada JFC mendidik	3,94	0,76
Mean Dimensi Program		3,98	0,73
Mean keseluruhan		3,70	0,73

Apabila dilihat dari setiap faktor atau dapat disebut sebagai dimensi ukur maka; Menurut Wen-Chiang Chen *et al.* (2012:9) *Facilities* adalah segala aspek berwujud yang dapat dilihat oleh pengunjung festival. Contohnya seperti tata ruang, kenyamanan, dan keindahan dari festival yang diadakan. Dari hasil pengolahan data diperoleh total rata-rata untuk dimensi *Facilities* sebesar 3,79 dimana nilai tersebut lebih dari 3. Hal ini menandakan bahwa responden memiliki kecenderungan positif terhadap dimensi ini. Dimensi *Facilities* diukur melalui 5 pernyataan dimana pernyataan yang mendapatkan nilai mean tertinggi adalah pernyataan "tata letak panggung JFC efektif" dengan nilai mean 4,32 dan standar deviasi sebesar 0,47. Karena *event* JFC sendiri dilaksanakan oleh JFCC dimana JFCC sendiri adalah organisasi yang memiliki tujuan bersama untuk mengembangkan *event* ini. Sehingga mereka tetap memperhatikan panggung baik dekorasi maupun letaknya disesuaikan agar pengunjung dapat melihat dengan jelas.

Sedangkan pernyataan yang mendapatkan *mean* terendah adalah pernyataan "suasana festival JFC nyaman" dengan nilai *mean* 3,62 dan standar deviasi sebesar 0,86. Hal ini menunjukkan bahwa suasana festival kurang nyaman dikarenakan *crowded*-nya *venue* pada saat *event* berlangsung. Ditambah lagi banyaknya pedagang kaki lima yang menggunakan trotoar jalan untuk berjualan dimana di trotoar tersebut juga digunakan oleh pengunjung yang ingin melihat festival tersebut.

*Staff* adalah anggota atau kru yang bekerja secara profesional dan memiliki pengetahuan yang cukup terkait festival yang diadakan agar dapat berinteraksi dengan pengunjung. *Staff* bertujuan untuk memberikan pertolongan kepada pengunjung meliputi kecepatan dalam menanggapi permintaan, sikap yang ramah, dan memiliki pengetahuan terhadap festival. Dari hasil pengolahan data diperoleh total rata-rata untuk dimensi *Staff* sebesar 3,69 dimana nilai tersebut lebih dari 3. Ini artinya responden memiliki kecenderungan positif terhadap dimensi ini. Dimensi *Staff* diukur oleh 6 item pernyataan dimana pernyataan yang mendapatkan *mean* tertinggi yaitu pernyataan "panitia JFC bersikap profesional" dengan nilai *mean* 3,83 dan standar deviasi 0,76. Hal ini menunjukkan bahwa JFCC selaku panitia penyelenggara sudah bekerja semaksimal mungkin untuk pelaksanaan *event* JFC ini. Selain itu, panitia sendiri terdiri dari orang-orang yang memiliki tujuan yang sama dalam *event* ini sehingga mereka fokus dalam bekerja.

Sedangkan pernyataan yang mendapatkan *mean* terendah adalah pernyataan "jumlah panitia JFC" dengan nilai *mean* 3,50 dan standar deviasi 0,64. Dari sini dapat diketahui bahwa jumlah panitia yang ada kurang untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Hal ini dikarenakan sebaran panitia kurang merata pada saat *event* berlangsung sehingga pengunjung sedikit sulit untuk mencari panitia yang bertugas apabila membutuhkan sesuatu.

*Comfort Amenities* adalah segala fasilitas dan fitur yang disediakan untuk menambah kenyamanan pengunjung selama festival berlangsung. Hal ini meliputi jumlah kursi, toilet, tempat makan, pusat informasi dan penitipan barang. Dari hasil pengolahan data diperoleh total rata-rata untuk dimensi *Comfort Amenities* sebesar 3,70 dimana nilai tersebut lebih besar dari 3. Artinya responden memiliki kecenderungan positif pada dimensi ini. Dimensi *Comfort Amenities* sendiri diukur oleh 3 item pernyataan dan pernyataan yang mendapatkan *mean* tertinggi adalah pernyataan "jumlah kursi pada JFC memadai" dengan nilai *mean* 3,76 dengan standar deviasi 0,73. Terdapat beberapa pejabat dan orang yang berpengaruh juga diundang untuk menyaksikan *event* ini dimana para undangan tersebut menempati tenda beserta kursi yang telah disiapkan

sebelumnya. Namun meski begitu terdapat juga beberapa kursi yang tidak terisi.

Sedangkan pernyataan yang mendapatkan *mean* terendah adalah pernyataan "kemudahan memperoleh informasi pada JFC" dengan nilai *mean* 3,64 dan standar deviasi 0,92. Hal ini dikarenakan kurangnya media iklan yang digunakan oleh JFCC selaku *event organizer* dalam publisitasnya. Selain itu kebanyakan pengunjung juga mendengar kabar *event* ini dari mulut ke mulut walaupun sudah disediakan brosur sebelumnya.

*Information Availability* adalah ketersediaan informasi untuk mempermudah pengunjung pada saat festival berlangsung maupun pada saat menuju ke festival. Ketersediaan informasi yang dapat membantu pengunjung beberapa diantaranya adalah papan petunjuk, brosur pemberitahuan, dan tanda keberadaan festival. Dari hasil pengolahan data diperoleh total rata-rata untuk dimensi *Information Availability* sebesar 3,50 dimana nilai tersebut lebih dari 3. Artinya responden memiliki kecenderungan positif terhadap dimensi *Information Availability*. Dimensi ini dijelaskan melalui 3 item pernyataan dan pernyataan yang mendapatkan *mean* tertinggi adalah pernyataan "petunjuk arah menuju venue JFC jelas" dengan nilai *mean* 3,64 dan standar deviasi 0,77. Adanya spanduk dan *sign* yang disediakan JFCC membuat pengunjung mudah mendapatkan informasi untuk menyaksikan *event* ini. Selain itu untuk pengunjung yang berasal dari luar kota juga dapat bertanya kepada masyarakat Jember apabila masih kurang jelas mengenai tempat diselenggarakannya JFC.

Sedangkan pernyataan yang mendapatkan *mean* terendah adalah pernyataan "papan petunjuk pada JFC jelas" dengan nilai *mean* 3,41 dan standar deviasi 0,66. Hal ini dikarenakan papan petunjuk yang ada kurang mewakili *event* yang sedang berlangsung.

*Convenience* adalah aspek yang memberikan kemudahan-kemudahan kepada pengunjung, yaitu lahan parkir, toilet, maupun tempat istirahat. Dari hasil pengolahan data diperoleh total rata-rata untuk dimensi *Convenience* sebesar 3,59 dimana angka tersebut lebih dari 3. Hal ini menunjukkan pada dimensi ini responden memiliki kecenderungan positif. Dimensi *Convenience* diukur oleh 3 item pernyataan dimana pernyataan yang mendapatkan *mean* tertinggi adalah pernyataan "ruang parkir pada JFC cukup dan nyaman" dengan nilai *mean* 3,79 dan standar deviasi 0,70. Ketersediaan parkir dan keamanan merupakan aspek yang dirasa cukup penting bagi responden. Hal ini dikarenakan mereka akan meninggalkan kendaraan mereka di area terbuka dengan jangka waktu yang cukup lama.

Sedangkan pernyataan yang mendapatkan *mean* terendah adalah pernyataan "jam operasional JFC sesuai" dengan nilai *mean* 3,42 dan standar deviasi 0,75. Banyaknya

*defile* yang ditampilkan pada *event* ini sedikit membuat durasi acara menjadi *molor* dan pengunjung pun merasa kurang nyaman karena berdesakan dengan pengunjung lain.

*Program* adalah atraksi utama yang menjadi daya tarik pengunjung pada festival yang diadakan. Misalnya seperti kemenarikan acara, penampilan dari acara maupun nilai-nilai yang dapat diambil dari acara atau festival tersebut. Dari hasil pengolahan data diperoleh total rata-rata untuk dimensi *Program* sebesar 3,98 dimana nilai tersebut lebih dari 3. Dapat diartikan bahwa responden memiliki kecenderungan positif terhadap dimensi *Program*. Dimensi ini dijelaskan melalui 4 item pernyataan dan pernyataan yang mendapatkan nilai *mean* tertinggi adalah pernyataan "program acara pada JFC bervariasi" dengan nilai *mean* 4,08 dan standar deviasi 0,81. Banyaknya *defile* yang ditampilkan membuat pengunjung puas karena busana yang ditampilkan pun beragam bentuknya. Tak hanya itu, *event* ini juga menampilkan Kids Carnaval dimana peserta karnaval tersebut adalah anak-anak.

Sedangkan pernyataan yang mendapatkan *mean* terendah adalah pernyataan "program acara pada JFC mendidik" dengan nilai *mean* 3,94 dan standar deviasi 0,76. Hal ini dikarenakan kebanyakan pengunjung menganggap bahwa *event* ini adalah sarana untuk hiburan dan menghabiskan waktu bersama keluarga di akhir pekan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran *festival quality* dapat dilakukan dengan menggunakan 6 dimensi ukur yaitu; *Program, Facilities, Staff, Comfort Amenities, Information Availability, Convenience*. Keenam dimensi tersebut diperoleh dari mereduksi 24 indikator pengukuran melalui *confirmatory factor analysis*. Pada penelitian ini *event* yang diukur adalah Jember Fashion Carnaval (JFC) yang merupakan sebuah *event* besar dalam bidang budaya berpakaian. JFC yang telah diselenggarakan setiap tahun mulai tahun 2003. Dengan manajemen *event* yang baik telah membuktikan bahwa penyelenggaraan JFC dari tahun ke tahun semakin bertambah jumlah peserta yang mendukung acara festival tersebut. Hal ini diikuti juga dengan kemampuan mendatangkan wisatawan ke Kota Jember semakin banyak. Persepsi penonton JFC pada penyelenggaraan tahun 2014 menunjukkan sebuah persepsi positif, hal ini dapat diartikan bahwa JFC adalah sebuah acara festival budaya yang menarik bagi penonton. Rata-rata nilai persepsi untuk keenam faktor atau dimensi ukur festival *quality* menunjukkan semua diatas nilai 3 dan faktor program memiliki nilai paling tinggi, hal ini menunjukkan program JFC telah dipersiapkan dengan baik oleh panitia. Rangkaian

acara dengan dukungan 1700 peserta telah berjalan dengan baik. Dimensi berikutnya yang dipersepsikan positif adalah fasilitas, kenyamanan perangkat acara, keramahan staf atau panitia, kesesuaian jam operasional dan kejelasan informasi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat diberikan rekomendasi kepada penyelenggara JFC agar pada penyelenggaraan JFC berikutnya lebih meningkatkan kualitas informasi. Mengatasi hal ini dapat dilakukan dengan cara menyampaikan berbagai informasi tentang penyelenggaraan JFC melalui *social media*. Selain informasi tentang program dapat juga dengan mengadakan kontes foto di *Instagram* dengan hadiah paket wisata. Dengan begitu para pengunjung akan semakin antusias untuk mengikuti lomba tersebut. Hal ini tentu juga berimbas pada promosi JFC yang dilakukan secara tidak langsung oleh peserta kontes foto tersebut. Selain itu dapat dilakukan kerjasama dengan biro perjalanan dan Dinas Pariwisata setempat. Misalnya membuat sebuah paket wisata yang didalamnya terdapat agenda untuk mengunjungi JFC. Tentunya ini akan menarik pengunjung semakin banyak untuk datang ke kota Jember, karena informasi yang tersedia sudah cukup jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baker DA, Crompton JL (2000). *Quality, satisfaction and behavioral intentions*. *Ann. Tourism Res.*, 27(3): 785-804.
- Chang CM, Chen CT, Hsu CH (2002). *A review of service quality in corporate and recreational sport/fitness programs*. *The Sport J.* 5(3).
- Chen, Wen-Chiang, Le, Cheng-Fei, & Lin, Ling-Zhong. (2012). Investigating Factor Affecting Festival Quality : A Case Study Of Neimen Song Jiang Jhen Battle Array, Taiwan. *African Jurnal Of Marketing Management Vol.* 4(2)
- Cronin. (1992). Measuring Service Quality A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol 56 (3): 55-68.
- Getz. D. (2010). The Nature and Scope of Festival Studies. *International Jurnal Of Event Manajement Research*, 5(1): 1-47.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. dan Anderson, R.E, (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*, Prentice Hall Inc, New Jersey

Noor, Any. (2009). *Manajemen Event*. Bandung.

Shone. (2010). *Successful Event Management. A Practical Handbook*. Third Edition.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL (1988). *SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *J. Mark.*, 64(1): 12-40.

(<http://katadata.co.id/infografik/2015/02/17/pariwisata-andalan-penghasil-devisa>)(diakses pada 17 Desember 2014)

<http://www.jemberfashioncarnaval.com>(diakses pada 17 Desember 2014)

<http://unik.kompasiana.com/2011/07/24/jember-fashion-carnaval-2011-383318.html>(diakses pada 17 Desember 2014)

<http://travel.kompas.com/read/2014/04/02/0949478/Menpar-ekraf.Perkembangan.Pariwisata.Indonesia.Paling.Bagus>(diakses pada 17 Desember 2014)

<http://www.jemberonline.com/index.php/keliling-jember/3932-multiplier-efek-pergelaran-jfc-2014-bagi-perekonomian-rakyat-jember-3> (diakses pada 4 Januari 2015)



Lampiran  
**Faktor Loading Faktor Festival Quality Jember Fashion Carnival**

No	Indikator	<i>Facilities</i>	<i>Staff</i>	<i>Comfort Amenities</i>	<i>Information Availability</i>	<i>Convenience</i>	<i>Program</i>
1	F1	0,506					
2	F2	0,851					
3	F3	0,615					
4	F4	0,766					
5	F5	0,635					
6	S1		0,510				
7	S2		0,731				
8	S3		0,584				
9	S4		0,523				
10	S5		0,675				
11	S6		0,589				
12	CA1			0,723			
13	CA2			0,777			
14	CA3			0,909			
15	IA1				0,879		
16	IA2				0,647		
17	IA3				0,866		
18	C1					0,847	
19	C2					0,671	
20	C3					0,858	
21	P1						0,653
22	P2						0,821
23	P3						0,783
24	P4						0,848
Eigenvalue		2,348	2,211	1,954	1,941	1,904	2,435
Variance Explain		46,963	36,845	65,123	64,708	63,482	60,863
Cronbach alpha		0,700	0,665	0,652	0,639	0,696	0,777
Average mean score		3,79	3,69	3,70	3,50	3,59	3,98

